Service aérien gouvernemental

Services gouvernementaux

Convention de performance et d'imputabilité

Québec

Page-couverture
- Conception graphique : Direction des affaires publiques et des communications
- Photos : M. Bernard Vallée

Mise en page
Service aérien gouvernemental

© Gouvernement du Québec

Dépôt légal — 4e trimestre 2006

Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-46860-0
ISSN 2-550-46861-9

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES I

AVANT-PROPOS II

1 INTRODUCTION 3

2 PRÉSENTATION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL 3

2.1 Présentation 3
2.2 Mandat 4
2.3 Services offerts et clientèle 4
2.4 Orientations 7
2.5 Valeurs de gestion 7

3 PARTAGE DES RESPONSABILITÉS 8

3.1 Ministre 8
3.2 Sous-ministre 8
3.3 Directeur général du Service aérien gouvernemental 8

4 RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE 9

4.1 Ententes de services 9
4.2 Comités de liaison 10
4.3 Gestion des plaintes 10

5 GESTION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL 11

5.1 Cadre de gestion 11
5.2 Gestion des risques et des contrôles 12

6 DÉTERMINATION DES INDICATEURS ET MODE D'ÉTABLISSEMENT DES PRÉVISIONS DE RÉSULTATS 12

7 DESCRIPTION DES ENGAGEMENTS 14

8 RAPPORTS PÉRIODIQUES À PRODUIRE 14

9 DOCUMENTS À RENDRE PUBLICS 15

10 ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ 16

ANNEXE I ORGANIGRAMME 18

ANNEXE II POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES 19

ANNEXE III INDICATEURS DE RÉSULTATS 21

AVANT-PROPOS

Dans un contexte où nous réclamons tous de meilleurs services à des coûts toujours plus compétitifs, les gouvernements n'ont d'autre choix que de continuer à améliorer leur performance. À cet effet, nous avons donc mis en place des stratégies d'amélioration continue de la qualité, en se donnant les outils appropriés pour garantir l'atteinte de nos objectifs et en développant de nouveaux partenariats avec l'entreprise privée.

La dispensation de services en matière de transport sanitaire aérien, de lutte contre les incendies de forêts, de surveillance aérienne du territoire ou de transport aérien de personnes et de marchandises ne laisse pratiquement aucune marge d'erreur puisque les équipements utilisés sont complexes et particulièrement coûteux. Il est donc primordial de se doter de stratégies d'amélioration continue de la qualité et ce afin de fournir au citoyen québécois des produits et des services de mieux en mieux adaptés, tout en respectant sa capacité de payer. De même, il est tout aussi important de disposer d'indicateurs de gestion qui nous permettront d'apporter au bon moment et en fonction des besoins les correctifs qui garantiront l'atteinte de nos objectifs. Finalement, afin d'être en mesure de bénéficier des meilleurs expertises possibles, au besoin nous devons nous associer avec le secteur privé, qui peut nous faire bénéficier de ses acquis dans le domaine de l'aéronautique.

Ce document présente donc l'ensemble des moyens mis en place afin que le Service aérien gouvernemental puisse disposer de la souplesse et des leviers nécessaires afin d'assurer la réalisation de sa mission qui consiste à fournir au ministère de la Santé et des Services sociaux un service de transport sanitaire aérien, à assister le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et la Société de Protection des Forêts contre le Feu dans leur lutte contre les incendies de forêt, à contribuer à la réalisation du mandat de la Sûreté du Québec en matière de surveillance aérienne du territoire et, enfin, à suppléer, en collaboration avec les transporteurs aériens québécois et leur association, aux besoins des ministères et organismes gouvernementaux en matière de transport de personnes et de marchandises.

Henri-François Gautrin
Ministre des Services gouvernementaux

1 INTRODUCTION

La présente convention est une mise à jour de la Convention de performance et d'imputabilité signée en septembre 2002. Elle est conclue entre le ministre des Services gouvernementaux et le directeur général du Service aérien gouvernemental aux fins de la reconnaissance du Service à titre d'agence gouvernementale. Elle a pour objet, notamment, de mettre à jour les engagements de l'agence.

Cette convention présente les activités du Service aérien gouvernemental et le partage des responsabilités entre le ministre des Services gouvernementaux, la sous-ministre des Services gouvernementaux et le directeur général du Service aérien gouvernemental. Elle établit également le cadre de gestion et les indicateurs de résultats retenus pour la reddition de comptes.

2 PRÉSENTATION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

2.1 Présentation

Le Service aérien gouvernemental est une entité intégrée à la structure du ministère des Services gouvernementaux. Il est composé de la Direction des opérations aériennes et de la Direction de la maintenance des aéronefs (annexe I).

Les activités et les ressources du Service aérien gouvernemental sont régies par la Loi sur le ministère des Services gouvernementaux, la Loi sur le Fonds du Service aérien gouvernemental, la Loi sur l'administration financière, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, ainsi que par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Sur le plan opérationnel, le Service aérien gouvernemental doit respecter la réglementation aérienne établie par Transports Canada.

En 2006-2007, le Service aérien gouvernemental exerce ses activités avec un effectif autorisé de 162 postes permanents auxquels s'ajoutent environ 30 employés occasionnels ainsi qu'une flotte de 20 aéronefs. Son chiffre d'affaires annuel est de l'ordre de 61 M$. Sa principale base d'opération est située dans la zone aéroportuaire de Québec (Sainte-Foy), occupant près de 9 000 m^2. Les hélicoptères attitrés aux opérations de la Sûreté du

Québec sont, quant à eux, postés à Saint-Hubert. Il convient de noter que le Service aérien gouvernemental reçoit des services du ministère des Services gouvernementaux, principalement en matière de ressources humaines et informationnelles, dont il doit assumer le coût.

Il est à remarquer également que le Service aérien gouvernemental doit financer entièrement ses activités à partir de revenus provenant d'une tarification imputée aux ministères et aux organismes clients. Les revenus et les dépenses sont comptabilisés à l'intérieur d'un fonds spécial, le Fonds du Service aérien gouvernemental.

2.2 Mandat

Le Service aérien gouvernemental joue un rôle de premier plan sur l'ensemble du territoire québécois, en exploitant une flotte diversifiée d'aéronefs et en agissant à titre d'intermédiaire pour le nolisement des appareils auprès du secteur privé, afin d'appuyer les ministères et les organismes dans l'accomplissement de leur mission. Ainsi, il contribue à assurer à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins médicaux appropriés. Il intervient également dans le combat contre les feux de forêt et la surveillance aérienne du territoire. Finalement, lorsque les avions sont disponibles, le Service aérien gouvernemental offre des services de transport aérien aux membres du gouvernement et au personnel de la fonction publique.

2.3 Services offerts et clientèle

Les activités du Service aérien gouvernemental sont regroupées en quatre secteurs d'activité distincts.

- **Le transport sanitaire aérien**

  Le volet prioritaire du secteur du transport des personnes consiste à répondre aux besoins de transport sanitaire élaboré par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Partenaire : ministère de la Santé et des Services sociaux

Le Programme d'évacuations aéromédicales du Québec (EVAQ) est un programme gouvernemental dont les coûts sont assumés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce programme permet l'évacuation de patients, en provenance de régions éloignées, dont la condition clinique exige un transport rapide vers les grands centres hospitaliers du Québec et des soins médicaux intensifs en cours de vol. Un appareil, (le Challenger 601-1A, également appelé « avion-hôpital »), est affecté en exclusivité à cette activité.

À la suite du démantèlement d'Inter-Canadien et à la demande du ministère de la Santé et des Services sociaux, le Service aérien gouvernemental a mis en place, en juillet 2000, un nouveau service de transport multipatient pour les personnes qui sont dans un état stable et qui ne nécessitent pas de soins médicaux intensifs en cours de vol. L'avion affecté à ce service (Dash-8) quitte Québec selon un horaire planifié et revient à Québec après avoir transporté des malades en provenance des régions éloignées vers les hôpitaux de Montréal et de Québec. Il est utilisé également pour ramener ces mêmes patients dans leur région d'origine. Depuis avril 2004, le Service aérien gouvernemental retient les services d'une entreprise privée afin de répondre aux besoins grandissants des régions éloignées pour des soins spécialisés. Cette entreprise offre le service de navette à l'ouest de la province, alors que l'avion du Service aérien gouvernemental effectue le service dans les régions de l'est de la province.

- **Transport de personnes et de marchandises**

Clients : ministères et organismes

En deuxième lieu, afin de minimiser les coûts et de maximiser l'utilisation des avions affectés au transport médical, le Service aérien gouvernemental répond aux besoins des ministères et des organismes en matière de transport des membres du gouvernement et de la fonction publique dans l'exercice de leurs fonctions. Il transporte aussi diverses marchandises à des fins publiques et peut participer à des interventions d'urgence pour le compte de l'Organisation de la sécurité civile du Québec et de la Sûreté du Québec. Deux appareils, le Challenger 601-3A et le Dash-8, sont affectés à

ces déplacements. Ces deux appareils sont toutefois utilisés en priorité pour les évacuations aéromédicales.

Lorsque les aéronefs gouvernementaux ne sont pas disponibles ou s'ils ne sont pas adaptés aux besoins des clients, le Service aérien gouvernemental agit à titre d'intermédiaire pour le nolisement d'avions et d'hélicoptères auprès de l'entreprise privée. Le recours aux services de nolisement mis en place par le Service aérien gouvernemental n'est pas obligatoire ; ainsi, les ministères et les organismes peuvent noliser eux-mêmes les appareils dont ils ont besoin.

- **La surveillance aérienne du territoire**

Partenaire : Sûreté du Québec

En ce qui concerne la surveillance aérienne du territoire, la recherche de personnes disparues, les missions de sauvetage ou les enquêtes criminelles, le Service aérien gouvernemental opère trois hélicoptères pour le compte de la Sûreté du Québec. Ces opérations sont concentrées à Saint-Hubert.

- **Le combat des feux de forêt**

Partenaire : Société de protection des forêts contre le feu

Le Service aérien gouvernemental participe à la lutte contre les feux de forêt en opérant, pour le compte de la Société de protection des forêts contre le feu, 14 avions-citernes qui sont répartis sur différentes bases régionales durant la période intensive qui s'échelonne de mai à la fin d'août.

L'expertise du Service aérien gouvernemental et la qualité de ses interventions débordent les frontières du Québec. En effet, ses appareils sont appelés à intervenir dans les provinces canadiennes (entente pancanadienne) lorsqu'ils ne sont pas en demande au Québec.

De plus, en dehors de la période de disponibilité requise par la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental offre son expertise pour combattre les feux de forêt partout dans le monde. Ainsi, au cours des dernières années, le Service aérien gouvernemental a combattu des feux de forêt aux États-Unis comme dans de

nombreux autres pays. Une entente particulière vient récemment d'être renégociée pour une période de cinq ans, avec le comté de Los Angeles.

2.4 Orientations

Le Service aérien gouvernemental s'assure d'harmoniser ses orientations avec celles que le ministère des Services gouvernementaux a déterminées dans sa planification stratégique 2005-2008. Ainsi, il s'est donné les orientations suivantes :

- Évaluer les processus et maintenir les services au meilleur coût pour les partenaires et les clients.
- Maintenir les services offerts en adéquation avec les attentes des clients.
- Accroître la collaboration avec le secteur privé en lien avec la mission du Service aérien gouvernemental, notamment en matière de nolisement d'aéronefs, tout en optimisant l'utilisation de sa flotte.
- Assurer le maintien de la sécurité aérienne, en accord avec la réglementation et les normes de qualité ISO.
- Planifier des ressources humaines avec efficiente en tenant compte des départs à la retraite.

Ces orientations servent de canevas au Service aérien gouvernemental pour l'élaboration de son plan d'action annuel, pour la fixation de cibles de résultats et pour l'évaluation de ceux-ci. De plus, elles s'inscrivent dans le cadre plus général de la planification stratégique du ministère des Services gouvernementaux.

2.5 Valeurs de gestion

Dans toutes ses activités, le Service aérien gouvernemental vise l'excellence en offrant à ses clients des services accessibles, courtois, diligents et efficaces. À cette fin, son personnel demeure à l'écoute de leurs besoins. Une gestion reconnaissant le rôle stratégique et la contribution essentielle des ressources humaines représente pour le Service aérien gouvernemental une condition essentielle de succès dans sa quête d'excellence. En outre, l'encouragement à l'innovation, à l'expérimentation et au développement de nouvelles méthodes de travail assure la production de services de qualité et la recherche de l'efficience. Cette efficience se traduit par une optimisation des ressources.

3 PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

3.1 Ministre

Le ministre des Services gouvernementaux approuve la mission et les orientations du Service aérien gouvernemental. Il approuve également le plan d'action et exerce un pouvoir de surveillance et de contrôle dans l'atteinte des objectifs du Service aérien gouvernemental. Il dépose à l'Assemblée nationale la Convention de performance et d'imputabilité, incluant le plan d'action pour la première année de la convention. Le ministre répond également des activités annuelles du Service aérien gouvernemental devant l'Assemblée nationale, par le dépôt du rapport annuel de gestion.

3.2 Sous-ministre

La sous-ministre des Services gouvernementaux recommande au ministre l'approbation des orientations et du plan d'action annuel et détermine les ressources mises à la disposition du Service aérien gouvernemental. Elle convient, conjointement avec le directeur général du Service aérien gouvernemental, du cadre de gestion et des modalités de reddition de comptes. Elle exerce également un pouvoir de surveillance et de contrôle dans l'atteinte des objectifs du Service aérien gouvernemental. À cet égard, elle convient des objectifs et des cibles de résultats du Service aérien gouvernemental avec le directeur général pour recommandation au ministre. Elle procède à l'évaluation de la performance à partir des cibles de résultats fixées dans le plan d'action annuel, sur la base des indicateurs prévus à la présente convention.

3.3 Directeur général du Service aérien gouvernemental

Le directeur général veille à la gestion efficiente des ressources et exerce les pouvoirs qui lui sont délégués par la présente convention pour assurer la gestion courante du Service aérien gouvernemental et l'atteinte des objectifs du plan d'action annuel. Il convient, avec la sous-ministre des Services gouvernementaux, des objectifs généraux et opérationnels du plan d'action annuel et produit régulièrement, en conformité avec les dispositions de la section de la présente convention portant sur les rapports à fournir, l'information de gestion permettant d'apprécier les résultats obtenus.

4 RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

4.1 Ententes de services

Des ententes de services sont conclues annuellement entre le Service aérien gouvernemental et ses principaux partenaires. Ces ententes visent essentiellement à préciser les engagements du Service aérien gouvernemental envers ses partenaires, les caractéristiques opérationnelles selon les différents services offerts, le niveau d'utilisation des appareils réservés à un service, les ressources impliquées et les modalités de facturation établies à la suite de l'approbation du budget annuel.

Ainsi, dans le cas des évacuations aéromédicales et du transport multipatient, c'est le ministère de la Santé et des services sociaux qui détermine les assignations, identifie les malades à transporter et fixe les itinéraires qui sont généralement respectés, sauf lorsque les conditions climatiques ne le permettent pas. Le Service aérien gouvernemental, de son côté, assure le transport et les services périphériques, tels que la disponibilité des ambulances aux points d'arrivée et de départ.

Pour ce qui est de la surveillance aérienne du territoire, c'est la Sûreté du Québec qui détermine ses besoins, le type de mission à réaliser et l'équipement nécessaire. Le Service aérien gouvernemental assure la préparation et la disponibilité des appareils pour satisfaire les besoins exprimés.

En ce qui a trait au combat des feux de forêt, les appareils du Service aérien gouvernemental sont déployés, durant la saison propice aux feux, sur quatre bases permanentes et six bases secondaires. La Société de protection des forêts contre le feu détermine alors les priorités d'intervention et le Service aérien gouvernemental s'assure de la disponibilité des appareils pour répondre aux demandes selon les codes d'alerte émis.

Il convient de noter que, dans tous les cas, le personnel navigant, le personnel au sol et l'équipement requis sont sous la responsabilité du Service aérien gouvernemental. Les médecins, infirmiers, policiers, pompiers et autres participants aux opérations relèvent des différents partenaires du Service aérien gouvernemental.

4.2 Comités de liaison

Afin de favoriser une gestion participative, trois comités de liaison formés de partenaires assistent le directeur général du Service aérien gouvernemental. L'information, les suggestions et les conseils ainsi recueillis servent à préciser les orientations et à évaluer la performance du Service aérien gouvernemental. Plus particulièrement, ces comités discutent du budget annuel, des objectifs généraux de l'organisation, du mode de fonctionnement du point de vue opérationnel, des ententes de services et du suivi budgétaire. Ces comités de liaison font office de comités consultatifs au sens de l'article 13 de la Loi sur l'administration publique (L.Q. 2000, c. 8). Ainsi, en plus de leur contribution aux orientations et à l'évaluation de la performance du Service aérien gouvernemental, les comités de liaison permettent à celui-ci de connaître les attentes des partenaires et leur appréciation de sa prestation de services. Le directeur général ainsi que des représentants du Service aérien gouvernemental participent aux délibérations de ces comités de liaison.

Le comité de liaison pour le combat des feux de forêt est constitué, outre le Service aérien gouvernemental, de représentants de la Société de protection des forêts contre le feu, de l'industrie forestière et du ministère des Ressources naturelles et de la Faune.

Le comité de liaison pour l'opération des hélicoptères dans le cadre de la surveillance aérienne du territoire regroupe des interlocuteurs de la Sûreté du Québec.

Le comité de liaison mis en place pour les évacuations aéromédicales et le transport multipatient est composé, quant à lui, de représentants du ministère de la Santé et des services sociaux et du Programme d'évacuations aéromédicales du Québec (EVAQ).

4.3 Gestion des plaintes

Le Service aérien gouvernemental accorde une très grande importance à la satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'il offre. Dans ce contexte, il s'est doté d'une politique de gestion des plaintes (annexe II) qui sera appliquée dans chacune de ses unités administratives pour recueillir et gérer les plaintes de la clientèle.

5 GESTION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

5.1 Cadre de gestion

Le Service aérien gouvernemental est soumis dans sa gestion quotidienne à un ensemble de règles administratives normalisant l'utilisation des ressources humaines, financières, matérielles, communicationnelles et informationnelles. À ce titre, il est en relation avec le ministère des Finances et le Contrôleur des finances, le Vérificateur général, la Société immobilière du Québec, le Secrétariat du Conseil du trésor et certaines unités administratives du ministère des Services gouvernementaux.

En plus du cadre législatif mentionné précédemment, le Service aérien gouvernemental est assujetti au Décret concernant la création d'un fonds d'amortissement pour les fins du Service aérien gouvernemental (décret 734-97 du 4 juin 1997).

Dans le respect des grands objectifs gouvernementaux, le directeur général a le choix des moyens pour atteindre les résultats attendus et, à cette fin, dispose d'un cadre de gestion approprié. Ce cadre se caractérise par une flexibilité d'action *a priori*, associée à un engagement de rendre des comptes *a posteriori*, sur l'utilisation de ses marges de manœuvre.

Le directeur général du Service aérien gouvernemental dispose des pouvoirs suivants :

Décisions du gouvernement et du Conseil du trésor

- Déterminer l'effectif occasionnel requis pour obtenir les résultats visés par l'Agence.

- Dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, gérer en collaboration avec le ministère des Finances le fonds d'amortissement qui a été créé afin de réduire le montant résiduel de la dette lors de l'échéance des baux de location des avions-citernes. Les sommes accumulées sont déposées auprès du ministère des Finances (décret 734-97 du 4 juin 1997).

- Conclure des ententes pour la location d'avions-citernes à l'extérieur du Québec, à la condition que ceux-ci ne soient pas requis au Québec (décret 787-95 du 14 juin 1995).

- Autoriser les déplacements à l'extérieur du Québec de son personnel volant, d'entretien ou de surveillance, lorsque celui-ci effectue des vols dans le cadre de la mission du Service aérien gouvernemental ou d'activités de formation, d'achat, de location ou d'entretien de ses équipements (autorisation permanente reconduite le 6 février 2002).

Délégation du ministère des Services gouvernementaux

- Convenir et gérer ses ententes d'occupation avec la Société immobilière du Québec (prolongation de la délégation consentie dans l'entente de gestion de l'unité autonome de services en 1995).

5.2 Gestion des risques et des contrôles

Gérer les contrôles signifie qu'il faut d'abord analyser les activités et évaluer les risques, déterminer ensuite les contrôles nécessaires, les mettre en place et veiller à leur application en fonction des besoins cernés.

Le Service aérien gouvernemental souscrit à cette méthode et gère les risques et les contrôles au moyen de plusieurs instruments de gestion qui concourent à l'identification de la nature des risques et à la mise en place de mécanismes d'encadrement pour en contrôler les effets. Ces instruments, sont :

- Objectifs et indicateurs
- Tableau de bord de gestion
- Audits internes réalisés par l'équipe de l'assurance qualité
- Audits externes réalisés par Transports Canada et le Bureau de la normalisation du Québec
- Vérification interne
- Document de gestion des risques et des contrôles

6 DÉTERMINATION DES INDICATEURS ET MODE D'ÉTABLISSEMENT DES PRÉVISIONS DE RÉSULTATS

Afin de pouvoir rendre compte de l'atteinte des objectifs de résultats, le Service aérien gouvernemental s'est doté des indicateurs de qualité et de performance suivants :

Service à la clientèle

Pour le transport sanitaire aérien

- Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour une urgence médicale
- Taux de respect du délai d'intervention du Service aérien gouvernemental pour une urgence médicale

Pour la surveillance aérienne du territoire par hélicoptère

- Taux de respect du délai d'intervention des hélicoptères

Pour le combat des feux de forêt au Québec et au Canada

- Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes
- Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison par rapport aux heures pour lesquelles ils sont requis
- Taux de respect du délai de décollage des avions-citernes selon les codes d'alerte
- Coût net d'utilisation du dispositif d'entraînement au vol

Clientèle (ministères et organismes) et partenaires

- Taux de respect des ententes de services
- Taux de satisfaction des demandeurs pour le service de nolisement auprès des transporteurs privés
- Nombre d'audits des transporteurs privés

Collaboration avec l'entreprise privée

- Valeur des contrats attribués à l'entreprise privée par rapport aux dépenses totales du Service aérien gouvernemental

Sécurité aérienne et qualité

- Délai de traitement des incidents aéronautiques investigués
- Nombre de cas de non-conformité
- Délai de réalisation des correctifs apportés reliés aux cas de non-conformité
- Volume (nombre et pourcentage) d'accidents par rapport au :
  - nombre d'employés
  - nombre d'heures perdues
- Nombre de jours de travail perdus
- Coûts des absences pour accidents et maladies
- Délai moyen des absences pour accidents et maladies

Processus et coûts

- Ratio heures de maintenance calendrier / heures de vol
- Ratio heures de maintenance horaire (cycle) / heures de vol

Planification de la main-d'œuvre

- Degré d'atteinte des attentes signifiées relatives à l'amélioration des compétences de gestion
- Indice de mobilisation des employés
- Nombre de candidats disponibles acceptables à l'interne et à l'externe
- Indice du climat : perception

La définition des indicateurs sélectionnés par le Service aérien gouvernemental se trouve à l'annexe III. Le Service aérien gouvernemental fera part, dans son plan d'action, des objectifs et des cibles de résultats établis à partir des indicateurs mentionnés dans la présente convention.

7 DESCRIPTION DES ENGAGEMENTS

Le directeur général responsable de l'agence rend compte régulièrement des opérations à la sous-ministre des Services gouvernementaux et périodiquement au ministre de même qu'aux comités de liaison.

Conformément à la Loi sur l'administration publique, le directeur général s'engage à produire annuellement un plan d'action ainsi qu'un rapport annuel de gestion. Le rapport annuel de gestion permet de rendre compte des résultats obtenus au regard des objectifs énoncés dans le plan d'action annuel et, le cas échéant, d'expliquer les écarts.

Le directeur général de l'agence peut aussi être appelé à comparaître devant la commission parlementaire compétente de l'Assemblée nationale, accompagné du ministre, pour rendre compte des résultats de l'agence.

8 RAPPORTS PÉRIODIQUES À PRODUIRE

Le directeur général rend compte au ministre et à la sous-ministre des Services gouvernementaux des résultats obtenus au regard des objectifs poursuivis par le dépôt des rapports suivants :

- rapports financiers sur une base mensuelle ;
- suivi budgétaire sur une base trimestrielle ;
- suivi de l'effectif sur une base trimestrielle ;
- suivi des contrats dont les modalités sont à déterminer ;
- tableau de bord de gestion sur une base semestrielle.

La reddition de comptes à l'endroit du ministre et de la sous-ministre des Services gouvernementaux est exercée au moyen du rapport annuel de gestion et de tout autre rapport demandé par les autorités du ministère des Services gouvernementaux.

Enfin, il est prévu, en situation d'urgence ou lors de catastrophes impliquant ses appareils, que le Service aérien gouvernemental doit appliquer les mesures prévues à son plan d'urgence et se mettre en lien immédiat avec les autorités.

9 DOCUMENTS À RENDRE PUBLICS

Dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses activités, le Service aérien gouvernemental produit et publie divers documents. Le gouvernement du Québec, la clientèle et le public en général sont ainsi à même de juger de la gestion et de la performance de l'agence.

La présente convention de performance et d'imputabilité et le plan d'action sont des documents publics que le ministre dépose à l'Assemblée nationale.

Le plan d'action est, quant à lui, produit sur une base annuelle. Il présente le Service aérien gouvernemental (mandat, services) ainsi que les ressources dont il dispose. Il rappelle les orientations, précise les objectifs poursuivis et présente les cibles de résultats visés ainsi que certaines activités à réaliser. Il fait également état des moyens que le Service aérien gouvernemental entend mettre en œuvre pour atteindre ses objectifs.

Quant au rapport annuel de gestion, il rappelle le mandat du Service aérien gouvernemental, ses produits et ses services, de même qu'il identifie ses clients et ses partenaires. Il présente aussi les résultats atteints par rapport aux cibles, fait part des écarts, les explique et fait état des facteurs de contingence qui ont pu influer sur les résultats. Il contient enfin les états financiers de l'agence.

10 ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ

La présente convention entre en vigueur à la date de sa signature.

Le directeur général de l'agence est responsable du suivi de la présente convention de performance et d'imputabilité. Les parties signataires conviennent de faire évoluer cette convention à la suite de modifications au contexte législatif, administratif ou organisationnel entourant les activités de l'agence.

Signée à Québec, le 29 Novembre 2006

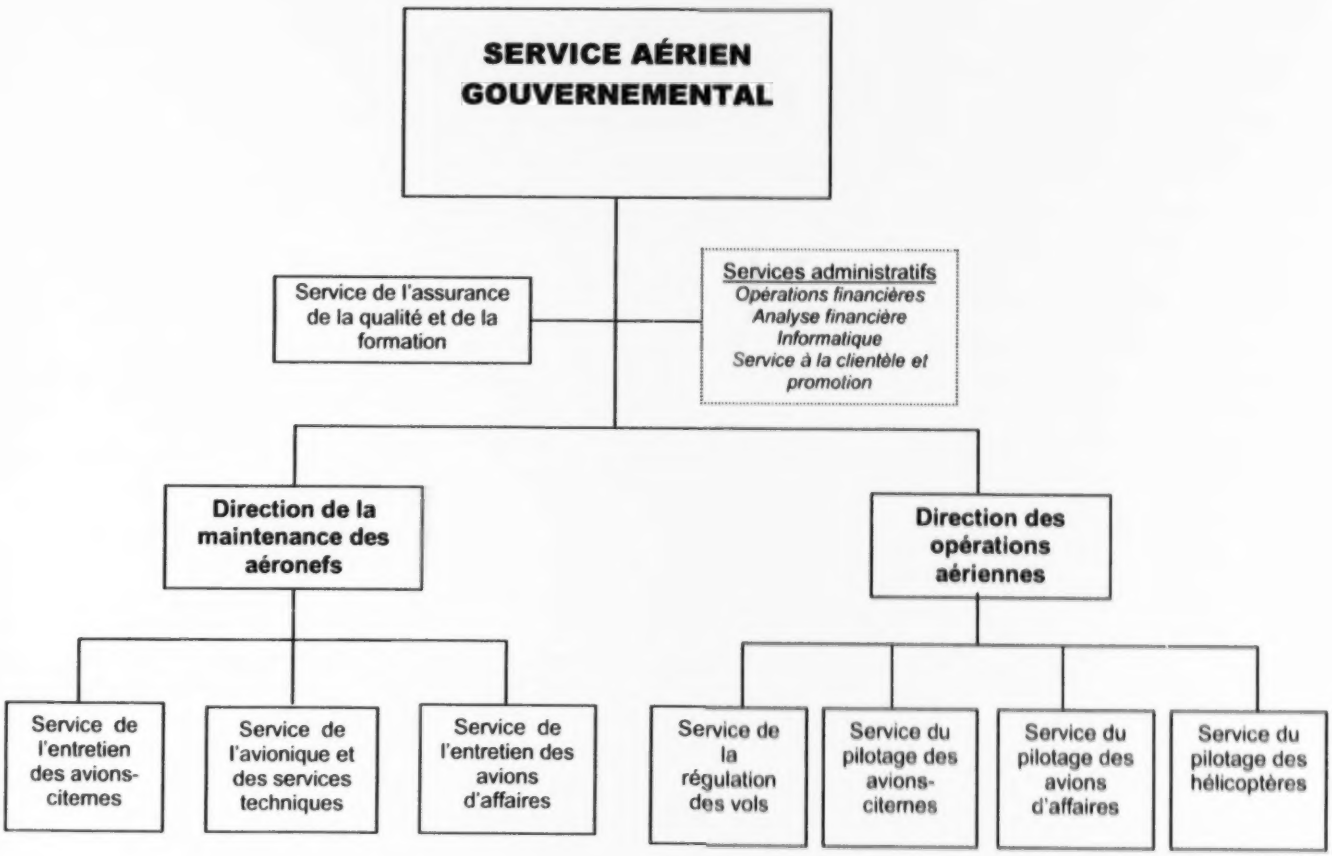
Henri-François Gautrin
Ministre des Services gouvernementaux

Jocelyne Dagenais
Sous-ministre des Services gouvernementaux

Lucien Tremblay
Directeur général du Service aérien gouvernemental

ANNEXES

ANNEXE I — ORGANIGRAMME



ANNEXE II POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

I. OBJET

La présente politique vise à donner suite à l'engagement pris par le Service aérien gouvernemental de mettre en place les mécanismes de nature à assurer la qualité des services offerts.

II. DÉFINITION

Plainte : expression d'un motif d'insatisfaction par un client ou un fournisseur, au sujet de la prestation d'un service offert par le Service aérien gouvernemental, et qui demande que son insatisfaction soit enregistrée de façon formelle.

Cette définition exclut toute contestation d'un jugement de cour ou d'une procédure en cours ou toute demande faite en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, pour lesquelles il existe déjà des recours possibles auprès d'autres instances.

III. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à l'ensemble du personnel du Service aérien gouvernemental.

IV. ÉNONCÉ GÉNÉRAL

Les objectifs suivants encadrent le processus de gestion des plaintes :

1. Accroître la satisfaction de la clientèle en mettant à sa disposition un système d'accueil et de traitement des plaintes et en promouvant l'utilisation de ce système.
2. Orienter, dans un premier temps, l'entrée des plaintes vers l'unité administrative en cause et, en deuxième lieu (en cas d'insatisfaction), vers le Bureau du directeur général.
3. Assurer une prise en charge de toute plainte en moins de 48 heures.
4. Accélérer le traitement des plaintes.
5. Faire prendre davantage conscience aux gestionnaires et au personnel du rôle essentiel et nécessaire qu'ils ont à jouer dans le règlement d'une plainte.
6. Faire en sorte que les plaintes soient considérées comme des occasions d'amélioration nécessitant parfois une réflexion sur nos façons de faire.
7. Mettre en œuvre les mesures d'amélioration préconisées.

V. RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Ceux-ci sont définis dans le processus de gestion des plaintes ci annexé.

VI. PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES

1. TOUT EMPLOYÉ DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

- est à l'affût de toute plainte;
- reçoit la plainte écrite ou verbale du client;
- assiste le client pour lui permettre de préciser sa plainte;
- transmet la plainte au chef du service de l'unité administrative concernée.

2. LE CHEF DU SERVICE DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE CONCERNÉE

- reçoit la plainte;
- accuse réception de la plainte dans les 48 heures;
- prend les mesures nécessaires au traitement de la plainte dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte et en assure le suivi;
- prépare et transmet la réponse au plaignant et en achemine une copie au gestionnaire;

3. LE GESTIONNAIRE DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

- reçoit la plainte déjà traitée par le service concerné et vérifie la réponse donnée et s'assure du suivi du dossier;
- s'assure d'un traitement satisfaisant pour les cas non réglés à la satisfaction du client ;
- inscrit les plaintes au registre;
- transmet un rapport mensuel au directeur général précisant les plaintes reçues, les suites données et celles où le client n'est toujours pas satisfait.

4. LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

- Analyse le rapport mensuel de chaque gestionnaire et en fait le suivi par le biais du Comité de gestion.

ANNEXE III — INDICATEURS DE RÉSULTATS

SERVICE À LA CLIENTÈLE

POUR LE TRANSPORT SANITAIRE AÉRIEN

Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour une urgence médicale

Comme l'indique l'entente de services avec le ministère de la Santé et des services sociaux, la première responsabilité du Service aérien gouvernemental est d'assurer la disponibilité d'un appareil 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour effectuer les évacuations aéromédicales. Ainsi, le Challenger 601-1A (avion-ambulance) est utilisé exclusivement pour les évacuations aéromédicales. Un Dash 8-200 ainsi qu'un Challenger 601-3A assurent la relève lorsque l'avion-hôpital n'est pas disponible.

✍ ***Formule***

Cas de non-disponibilité = Vol retardé de plus de 3 heures en raison de la non-disponibilité d'un aéronef.

Taux de respect du délai d'intervention du Service aérien gouvernemental pour une urgence médicale

Cet indicateur mesure le pourcentage des vols d'évacuation aéromédicale qui respectent le délai d'une heure convenu en vertu de l'entente de service liant le Service aérien gouvernemental et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Le délai est calculé à compter du moment de l'approbation de la demande d'évacuation aéromédicale par le Centre hospitalier affilié universitaire de Québec, Hôpital de l'Enfant-Jésus, jusqu'à l'heure à laquelle le personnel du Service aérien gouvernemental est prêt à décoller.

✍ ***Formule***

$$100 - \left\{ \frac{\text{Nombre de vols en retard attribuable au Service aérien gouvernemental}}{\text{Nombre total de vols d'évacuation}} \times 100 \right\}$$

POUR LA SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE

Taux de respect du délai d'intervention pour les hélicoptères

Cet indicateur mesure le pourcentage des vols pour les opérations de la Sûreté du Québec qui respectent le délai d'intervention fixé, en tenant compte du type de configuration de l'hélicoptère. Ce délai fixé à une heure tel que convenu en vertu de l'entente de service liant le Service aérien gouvernemental et la Sûreté du Québec, est

calculé à compter de l'heure à laquelle les pilotes et les techniciens sont avisés par la régulation des vols jusqu'à l'heure à laquelle les pilotes et les techniciens signifient que l'hélicoptère est prêt à décoller.

✍ ***Formule***

$$100 - \left\{ \frac{\text{Nombre de vols en retard attribuable au Service aérien gouvernemental}}{\text{Nombre total de vols pour les opérations de la Sûreté du Québec}} \times 100\ \% \right\}$$

POUR LE COMBAT DES FEUX DE FORÊTS AU QUÉBEC ET AU CANADA

Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes

Cet indicateur indique le respect du calendrier de mise en service des avions-citernes pour la saison des feux de forêt et présente l'évolution du nombre d'avions-citernes rendus disponibles, conformément à la demande de la Société de protection des forêts contre le feu, du 15 avril au 31 octobre.

✍ ***Formule***

$$\frac{\text{Nombre total d'avions-citernes disponibles à chacune des dates butoirs}}{\text{Nombre total d'avions-citernes demandés par la Société de protection des forêts contre le feu à chacune des dates butoirs}} \times 100\ \%$$

Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison par rapport aux heures pour lesquelles ils sont requis

Tout au long de la saison des feux de forêt au Québec, la Société de protection des forêts contre le feu détermine le nombre d'heures auxquelles les avions-citernes sont requis pour le combat des feux de forêt. Ce calcul est effectué quotidiennement à partir des codes d'alerte en vigueur dans chacune des régions du Québec.

✍ ***Formule***

$$\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité des avions-citernes}}{\text{Nombre total d'heures pour lesquelles ils sont requis}} \times 100\ \%$$

Taux de respect du délai de décollage des avions-citernes selon les codes d'alerte

Les codes d'alerte au cours de la saison des feux correspondent aux niveaux d'urgence pour l'extinction des feux. Ces délais doivent être respectés par les équipes d'intervention dans le cadre de l'entente signée par le Service aérien gouvernemental et la Société de protection des forêts contre le feu.

✍ ***Formule***

$$100 - \left\{ \frac{\text{Nombre de vols en retard attribuable au Service aérien gouvernemental}}{\text{Nombre total de vols pour les opérations d'extinction des feux}} \times 100\ \% \right\}$$

Coût net d'utilisation du dispositif d'entraînement au vol (DEV)

Cet indicateur est développé pour permettre au Service aérien gouvernemental de suivre l'évolution des revenus et des coûts du dispositif d'entraînement au vol jusqu'à l'atteinte de sa rentabilité.

✍ ***Formule***

Dépenses associées au dispositif d'entraînement au vol - Revenus générés par la location du dispositif

POUR LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

Taux de respect des ententes de service

En plus d'obtenir la rétroaction des partenaires sur la qualité des services rendus par l'intermédiaire des comités de liaison, le Service aérien gouvernemental compte mettre en œuvre des mécanismes d'évaluation du degré de leur satisfaction en mesurant le taux de respect des ententes selon la grille jointe à l'annexe IV.

✍ ***Formule***

$$\frac{[\text{Somme (Nombre de « très satisfait » + Nombre de « satisfait » }]}{\text{Nombre d'aspects mesurés et sur lesquels une opinion a été exprimée}} \times 100\ \%$$

Taux de satisfaction des demandeurs pour le service de nolisement de transporteurs privés

En matière de nolisement, le Service aérien gouvernemental s'engage à mesurer le taux de satisfaction des demandeurs pour le nolisement d'aéronefs privés au moins aux 2 ans.

Cet indicateur mesure le taux de satisfaction relativement à la prestation du service rendu. Les données sont recueillies au moyen de sondages et de groupes de discussion dans des ministères et des organismes.

✍ ***Formule***

$$\frac{[\text{Somme (Nombre de « très satisfait » + Nombre de « satisfait » }]}{\text{Nombre de personnes jointes et ayant exprimé leur opinion}} \times 100\ \%$$

De plus, le Service aérien gouvernemental s'engage à **auditer un certain nombre de transporteurs privés tous les ans**.

COLLABORATION AVEC L'ENTREPRISE PRIVÉE

Valeur des contrats attribués à l'entreprise privée par rapport aux dépenses totales du Service aérien gouvernemental.

Le Service aérien gouvernemental, dans le respect des orientations gouvernementales, désire s'associer au secteur privé pour rendre certains services en réponse aux attentes de sa clientèle et de ses partenaires. Dans cette optique, l'évolution de la valeur des contrats octroyés à de l'entreprise privée par rapport aux dépenses totales effectuées par le Service aérien gouvernemental devra faire l'objet d'un suivi afin d'optimiser cette collaboration.

✍ ***Formule***

$$\frac{[\text{ Valeur des contrats attribués à l'entreprise privée }]}{\text{Dépenses totales du Service aérien gouvernemental}} \times 100\ \%$$

SÉCURITÉ AÉRIENNE ET QUALITÉ

Délai de réalisation des correctifs et nombre de cas de non-conformité

Afin de maintenir la certification de la Direction de la maintenance à la norme ISO 9001-2000 et d'assurer le respect intégral du Règlement de l'aviation canadien, le Service aérien gouvernemental s'engage à **répondre dans les délais prescrits** aux recommandations formulées lors des audits du Bureau de normalisation du Québec et de Transports Canada. De plus, il s'engage à réduire le **nombre de cas de non-conformité** soulevés lors de ces audits.

Délai de traitement des incidents aéronautiques investigués

Un comité constitué de membres du Service aérien gouvernemental est chargé d'enquêter sur les incidents aéronautiques qui se produisent lors d'activités réalisées par l'agence ou par les transporteurs privés avec lesquels elle fait affaire. Le Service aérien gouvernemental s'engage donc à **mettre en place, dans un délai de deux mois, 80 % des recommandations** du comité.

Accidents de travail

En matière de santé et de sécurité au travail, le Service aérien gouvernemental desire apporter une attention particulière à la fréquence et à la gravité des accidents. À ce titre, il étudiera le **volume des accidents** par rapport au nombre d'employés et au nombre d'heures perdues. Aussi, **le nombre de jours de travail perdus, les coûts des absences pour maladies et accidents et les délais moyens d'absences pour maladies et accidents** constitueront les éléments d'information de base pour les analyses de prévention des accidents.

PROCESSUS ET COÛTS

Ratio des heures de maintenance calendrier ou horaire (cycle) par rapport au nombre d'heures de vol

Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution des heures et des coûts de maintenance consacrés à chaque type d'appareil (CL-415, CL-215, Challenger 601-1A,

Challenger 601-3A, Dash-8 série 200, Bell 206B, Bell 206LT et Bell 412). Le Service aérien gouvernemental utilise la méthode de calcul du ratio maintenance sur heures de vol.

✍ ***Formule***

$$\frac{\text{[Heures d'entretien de la maintenance calendrier ou horaire (cycle)]}}{\text{Heures de vol de l'appareil}}$$

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Taux de mobilisation des employés

Le Service aérien gouvernemental désire mesurer la mobilisation de son personnel à l'égard de l'organisation, pour mieux cerner les aspects organisationnels sur lesquels il doit travailler pour atteindre un niveau de cohérence le plus optimal possible. En parallèle le Service aérien gouvernemental désire obtenir des indications quant à son bassin d'employés potentiels dans le domaine de l'aviation et dans celui de la gestion.

Indice du climat : perception

Le climat organisationnel est un indicateur de la santé d'une organisation. Le dernier exercice de modernisation de l'État a donné lieu à des remises en question importantes en ce qui concerne les missions du Service aérien gouvernemental. En outre, plusieurs départs à la retraite ont été l'occasion de divers changements à l'interne. Conscients de l'importance de maintenir un bon climat organisationnel, les gestionnaires instaureront un indice de mesure leur permettant de s'assurer que leurs collaborateurs et collaboratrices disposent du meilleur environnement de travail possible.

Degré d'atteinte des attentes signifiées relatives à l'amélioration des compétences de gestion

Les besoins de formation de l'équipe de gestion feront partie des préoccupations des autorités du Service aérien gouvernemental au cours des prochaines années. Pour mesurer les bénéfices de ces activités de formation, une évaluation sera faite par l'intermédiaire des attentes signifiées. L'évaluation ciblera plus particulièrement l'atteinte des attentes relatives à l'amélioration des compétences de gestion lors de l'évaluation du rendement annuelle.

ANNEXE IV CRITÈRES D'ÉVALUATION DES ENTENTES DE SERVICE

1. ACCESSIBILITÉ ET ACCUEIL

1.1 Facilité de nous rejoindre (téléphone, téléavertisseur, écrit)

1.2 Courtoisie de notre personnel

1.3 Intérêt que notre personnel porte à vos demandes

1.4 Disponibilité des espaces de stationnement à nos installations de l'Aéroport international Jean-Lesage à Sainte-Foy

1.5 Signalisation adéquate à l'extérieur de nos installations de l'Aéroport international Jean-Lesage à Sainte-Foy

1.6 Informations reçues sur place concernant les modalités à suivre pour l'embarquement à bord d'un aéronef du Service aérien

2. CONTRAT

2.1 Possibilité d'exprimer vos besoins lors des rencontres de planification des activités qui ont lieu entre des représentants du Service aérien et les vôtres

2.2 Souplesse démontrée lors des rencontres de planification des activités qui ont lieu entre des représentants du Service aérien et les vôtres

2.3 Clarté des explications fournies par notre personnel lors des rencontres de planification des activités sur comment on peut répondre à vos besoins

2.4 Façon dont s'établit la planification budgétaire des opérations du Service aérien en regard de vos activités

2.5 Conformité des factures qui vous sont transmises

2.6 Clarté des factures qui vous sont transmises (lisibilité, vocabulaire utilisé, etc.)

2.7 Délai de réception des factures

2.8 Structure du rapport de vol

2.9 Disponibilité du rapport de vol

2.10 Façon dont le rapport de vol est complété (lisibilité, informations complètes, etc.)

3. SERVICE (Société de protection des forêts contre le feu)

3.1 Respect des codes d'alerte

3.2 Disponibilité des avions-citernes

3.3 Collaboration avec nos pilotes d'avions-citernes et les aéropointeurs lors des combats de feux de forêt

3.4 Collaboration entre nos pilotes d'avions-citernes et les forces terrestres lors des combats de feux de forêt

3.5 Confidentialité entourant les services offerts et les missions

3. SERVICE (Sûreté du Québec)

3.1 Ponctualité du service (respect des délais d'envol)

3.2 Respect du calendrier de disponibilité

3.3 Consignes de sécurité données

3.4 Votre sentiment de confiance envers les équipages du Service aérien

3.5 Votre sentiment de confiance envers les hélicoptères du Service aérien

3.6 Propreté des hélicoptères du Service aérien

3.7 Confort durant l'envolée

3.7.1 En référence à quelle(s) saison(s) : Printemps ☐9
Été ☐10
Automne ☐11
Hiver ☐12

3.8 Confidentialité entourant les services offerts et les missions

3.9 Contribution de nos pilotes au succès de votre mission (collaboration, souplesse, adaptation)

3. SERVICE (Ministère de la Santé et des Services sociaux)

3.1 Disponibilité de l'aéronef à votre arrivée au Service aérien

3.2 Confidentialité entourant les services offerts et les missions

3.3 Formation donnée au personnel infirmier sur les mesures de sécurité en vol

3.4 Sécurité entourant le service

3.5 Votre sentiment de confiance envers les équipages du Service aérien

3.6 Votre sentiment de confiance envers les aéronefs du Service aérien

3.7 Qualité des repas servis à bord de l'aéronef

3.8 Qualité de la communication avec l'équipe de pilotage en ce qui a trait au bien-être du ou des patient(s)

3.9 Coordination des opérations par le Service aérien (contacts avec établissements hospitaliers, ambulanciers, etc.)

4. LIVRAISON

4.1 Délai pour fournir le service que vous nous demandez

5. RÉTROACTION

5.1 Intérêt démontré par notre personnel pour connaître votre satisfaction en regard des services rendus

5.2 Capacité de notre organisation à apporter les correctifs que vous nous signalez en vue d'améliorer nos services

Service aérien gouvernemental
Québec

Décembre 2006